

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
DAN ADMINISTRATIF DENGAN KEPUASAN
MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DI
UNIVERSITAS MA'ARIF HASYIM LATIF
SEPANJANG TAMAN SIDOARJO**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Oleh:

**NIDYA ACHADA FAUZYAH
D73213059**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : NIDYA ACHADA FAUZYAH

NIM : D73213059

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS : TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)

Menyatakan bahwa karya ilmiah atau skripsi ini adalah karya asli saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S1) dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya maupun perguruan tinggi lainnya

Semua informasi yang dimuat dalam karya ilmiah atau skripsi yang berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan maupun yang tidak, telah diberikan penghargaan dengan menuliskan sumber secara benar dan semua isi karya ilmiah atau skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Surabaya, 12 Juli 2019

Penulis,



NIDYA ACHADA FAUZYAH
D73213059

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh :

NAMA : NIDYA ACHADA FAUZYAH

NIM : D73213059

JUDUL : **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRATIF DENGAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS MANAJEMEN DI UNIVERSITAS MA'ARIF HASYIM LATIEF SEPANJANG TAMAN SIDOARJO**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 12 Juli 2019

Pembimbing II,



Ni'matus Sholihah, M.Ag
NIP. 197308022009012003

Pembimbing I,



Dr. Mukhlisah AM, M.Pd.
NIP. 196805051994032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Nidya Achada Fauzyah ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya

Surabaya, 23 Juli 2019

Mengesahkan,

Dekan,



Dr. H. Ali Mas'ud, M.Ag., M.Pd.I
NIP. 196301231993031002

Penguji I,

Dr. H. AZ. Fanani, M.Ag
NIP. 1995501211985031002

Penguji II,

Moh. Nuril Huda, M.Pd
NIP. 198006272008011006

Penguji III,

Dr. Mukhlisah AM, M.Pd.
NIP. 196805051994032001

Penguji IV,

Ni'matus Sholihah, M.Ag
NIP. 197308022009012003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NIDYA ACHADA FAUZYAH
NIM : D73213059
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH/KI
E-mail address : nidya010695@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI DENGAN

KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DI UNIVERSITAS MA'ARIF

HASYIM LATIF SEPANJANG TAMAN-SIDOARJO.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 Juli 2019

Penulis

(Nidya Achada Fauzyah)
D73213059

ABSTRAK

Nidya Achada Fauzyah (D73213059), 2019, Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo. Dosen Pembimbingan, Dra. Mukhlisah Am, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis pendekatan studi lapangan yang bersifat korelasi, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mencari hubungan sebab akibat dari variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan manajemen Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang dengan mengambil sampel sebanyak 85 mahasiswa. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan menggunakan teknik probability simple random. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif dengan metode korelasional person product moment. Penelitian ini diolah menggunakan bantuan program SPSS V.22 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan administrasi di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Sidoarjo menunjukkan sudah berjalan dengan baik dan sudah baik yang dilakukan oleh seluruh staf dengan nilai 80% yang termasuk dalam kategori sangat kuat, karena berada pada interval 0,80-1,00. Kepuasan mahasiswa, mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan meskipun masih ada keluhan dengan nilai kepuasan mahasiswa sebesar 79% yang termasuk dalam kategori kuat, karena berada pada interval 0,60-0,799. Hasil dari analisa yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan administrasi dengan kepuasan mahasiswa di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Sidoarjo. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil analisis korelasional yang mana nilai person correlation 0,72 dengan membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} dengan taraf signifikan 5%.

Kata kunci: kualitas pelayanan, akademik, kepuasan mahasiswa.

ABSTRACT

Nidya Achada Fauzyah, (D73213059), 2019, Relationship between Academic Quality of Administrative Services and Satisfaction of Management Department Students at University Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo. Counseling Lecturer, Dra. Mukhlisah Am, M.Pd

This study aims to determine the relationship between the quality of academic and administrative services to the satisfaction of students majoring in management at the University Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo. This study uses a quantitative approach to the type of field study approach that is casual correlation, namely research that aims to find a causal relationship of the variables studied. The population in this study were students of the management University Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo by taking a sample of 85 students. This sampling is done using simple random probability techniques. Data analysis techniques were carried out descriptively and quantitatively using the correlational person product moment method. This research was processed using the help of SPSS V.22 for Windows.

The results showed that the quality of academic and administrative services at University Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo showed that it had run well and had been done well by all staff with an 80% value included in the very strong category, because it was in the interval of 0.80- 1.00. Student satisfaction, the majority of students are satisfied with the quality of service provided even though there are still complaints with the value of student satisfaction of 79% which is included in the strong category, because it is in the interval of 0.60-0.799. The results of the analysis conducted indicate that there is a relationship between the quality of academic and administrative services with student satisfaction at the University Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo. This can be shown from the results of the correlational analysis where the person correlation value is 0.72 by comparing the r_{hitung} and r_{table} with a significant level of 5%.

Keywords: service quality, academic, student satisfaction.

DAFTAR ISI

COVER	
COVER	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
BIODATA PENULIS.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
B. RUMUSAN MASALAH	10
C. TUJUAN PENELITIAN	10
D. MANFAAT PENELITIAN.....	11
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	11
F. PENELITIAN TERDAHULU	14
G. SISTEMATIKA PENULISAN.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Kualitas Pelayanan Akademik Dan Administrasi.....	18
1. Pengertian Kualitas	18
2. Pengertian Pelayanan	20
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
4. Pelayanan Administrasi	23
5. Pelayanan Akademik	26
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	30
7. Prinsip Kualitas Pelayanan	36
8. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	38
B. Kepuasan Mahasiswa	43
1. Pengertian Kepuasan.....	43
2. Pengertian Mahasiswa	44
3. Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	47
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	48
5. Indikator Kepuasan Mahasiswa	51
6. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	52
7. Manfaat Kepuasan Mahasiswa	56

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Perkembangan zaman semakin maju dengan pesatnya, sehingga membuat dunia pendidikan mengalami tantangan berat, terutama dalam menyiapkan sumber daya manusia yang unggul, yang berkualitas, serta dapat bersaing didalam era globalisasi ini. Tantangan ini menjadi semakin kompleks karena didukung oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Semakin derasnya informasi dapat menjadikan masyarakat berpikir lebih kritis, bertindak, memilah dalam memandang suatu persoalan.

Manajemen sebagai ilmu begitu populer sehingga banyak kajian yang difokuskan pada manajemen baik berupa pelatihan, seminar, kuliah maupun pembukaan program studi. Program studi manajemen meliputi manajemen ekonomi, sumber daya manusia, manajemen pendidikan, dan sebagainya. Pada awalnya, tema manajemen hanya populer dalam lingkungan dunia perusahaan dan bisnis saja, namun manajemen sekarang juga bisa digunakan dalam lingkungan pendidikan. Manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam mengantarkan kemajuan suatu organisasi. Manajemen mempunyai peran atau membantu menjelaskan perilaku organisasi yang berkaitan dengan motivasi, produktivitas, dan kepuasan.

Dengan demikian manajemen merupakan faktor yang paling dominan dalam kemajuan suatu organisasi. Sedangkan manajemen pendidikan islam adalah suatu proses pengelolaan lembaga pendidikan islam secara alami

Universitas Ma'arif Hasyim Latif merupakan perguruan tinggi swasta yang berbasis islam dan termasuk kedalam kategori pendidikan islam. Didalam universitas ini, lulusan manajemen tidak hanya menjadi lulusan manajemen yang bekerja didalam dunia perusahaan saja tapi mereka juga bisa menjadi pendidik dalam lingkungan sekolah. Didalam universitas ini, manajemen yang dilakukan sama dengan yang dilakukan oleh perguruan tinggi islam lainnya. Tanpa adanya perubahan dalam pengelolaan pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan berbasis negeri maupun swasta. Maka lambat laun lembaga-lembaga pendidikan yang berbasis islam akan mengalami krisis kepercayaan dan akan ditinggalkan oleh masyarakat. Dengan demikian, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pengelolaan yang dilakukan oleh universitas ma'arif hasyim latif sepanjang sidoarjo terhadap semua fakultas yang ada khususnya jurusan manajemen.

2

Dengan ini diharapkan pendidikan tinggi akan menempati posisi utama didalam sektor jasa pendidikan. Karena pendidikan merupakan tempat untuk mendapatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan pemberdayaan masyarakat. Sehingga dapat menimbulkan kesadaran masyarakat akan nilai pentingnya perguruan tinggi. Menurut BAN PT, tuntutan yang diberikan oleh masyarakat kepada perguruan tinggi terdiri dari jaminan kualitas, pengendalian kualitas, dan perbaikan kualitas.

Sedangkan menurut Goetsh dan Davis, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, jasa, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi apa yang menjadi harapan mahasiswa.²

¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Ed.3; Jakarta: Salemba Empat, 2014). Hal.63

Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan menurut Kottler, pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Administrasi merupakan suatu rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama orang atau sekelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara berencana dan sistematis. Sedangkan pengertian akademik sendiri adalah ilmu yang mempelajari tentang penataan sumber daya yang mencakup manusia, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan menciptakan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta dalam mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

4

Sedangkan pelayanan administrasi adalah segala bentuk kegiatan melayani mahasiswa yang terkait dengan pelayanan yang berhubungan dengan administratif sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu yang telah ditetapkan dalam guna untuk mendukung pencapaian tujuan perguruan tinggi secara efektif dan efisien. Pelayanan akademik dan administratif didalam perguruan tinggi sama-sama memiliki tugas untuk melayani mahasiswa. Pelayanan akademik didalam lingkungan perguruan tinggi meliputi peraturan perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi, tugas akhir, dan sebagainya. Sedangkan pelayanan administratif didalam lingkungan perguruan meliputi pimpinan, tenaga pengajar, senat, pelaksana tri dharma, mahasiswa, dan masyarakat.

Didalam lapangan, pelayanan akademik yang terdapat dilingkungan Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang khususnya di jurusan manajemen masih banyak terdapat keluhan, walaupun pelayanan akademik dan administratif sudah berbasis online, tak jarang masih banyak kegiatan tersebut dilakukan secara manual. Misalnya dalam mengurus pembayaran, dan surat-menyurat yang berhubungan dengan kegiatan mahasiswa, gedung yang kurang terawat, kondisi ruangan yang kurang terawat, sarana prasarana lain yang masih menumpang pada sekolah menengah seperti laboratorium bank mini, toilet, dan mushola.

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan senang atau kecewaan mahasiswa terhadap segala unsur pelayanan yang ada pada perguruan tinggi

Menurut Kottler dan Keller dalam Fandy Tjiptono, terdapat empat cara dalam mengukur kepuasan mahasiswa, diantaranya: sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan mahasiswa.⁵

Berdasarkan hasil observasi peneliti lakukan pada bagian pelayanan akademik dan administratif, peneliti mendapatkan permasalahan-permasalahan atau kendala-kendala baik yang datanganya dari pegawai yang berwenang dan berkewajiban dalam melayani administrasi akademik kemahasiswaan ataupun permasalahan dari kelemahan sistem dan prosedur yang ada dibagian akademik dan administrasi, dimana permasalahan tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima pelayanan.

⁴ Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), Jilid 1. Hal.36.

⁵ Fandy Tjiptono, Ph.D, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2014), Hal.369-370.

bisa mencakup sistem administrasi seperti pembayaran biaya kuliah. Singkatan dari LANGITAN adalah *Langit Artificial Network*.

Adapun permasalahan atau kendala-kendala yang berada diperguruan tinggi UMAHA adalah sebagai berikut: masih belum lengkap data data yang ada diportal LANGITAN dan beberapa belum diperbaharui seperti kategori untuk informasi akademik dimana jadwal kalender akademik belum diperbaharui. Hal ini bisa menyebabkan ketidakpastian mahasiswa. Dan masih banyak data informasi yang kosong seperti kategori untuk kegiatan kemahasiswaan, kategori seputar registrasi, dan nilai yang terlambat dimasukkan.

Selain itu juga, belum optimalnya jaringan internet yang dikelola oleh LANGITAN, sehingga menyebabkan pada saat mahasiswa ingin melakukan registrasi secara online, seperti mengisi KRS, pada saat ingin menambah atau mengubah atau bahkan membatalkan KRS, melihat KHS semua itu sering terjadi kendala dalam mengakses, karena akses data yang digunakan sangat lemah dan lambat dan atau kadang-kadang akses tersebut tidak bisa sama sekali hal ini dikarenakan semakin banyaknya mahasiswa yang mengakses website tersebut.

Kurangnya sarana penunjang teknologi informasi yang ada pada fakultas ekonomi jurusan manajemen yang menyebabkan salah satu kendala penerapan sistem pelayanan akademik dan administratif yang berbasis online kurangnya sarana komputer yang ada didalam gedung-gedung perkuliahan, dan bahkan terdapat beberapa komputer yang tidak bisa digunakan sama sekali.

Kurangnya kedisiplinan dosen dalam mengajar untuk memenuhi kebutuhan materi pembelajaran mahasiswa, sulitnya mendapatkan informasi tentang beasiswa, literatur perpustakaan kurang memadai, kebersihan toilet, dan fasilitas pendukung lainnya. Sementara disisi lain, mahasiswa dituntut untuk mampu menghasilkan prestasi akademik yang baik dan semakin kreatif serta berpikir kritis.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dan Administratif Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ma’arif Hasyim Latif (UMAHA) Sepanjang Taman Sidoarjo”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan akademik dan administrasi di Universitas Ma'arif Hasyim Latief Sepanjang Taman Sidoarjo?.
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa jurusan Manajemen di Universitas Ma'arif Hasyim Latief Sepanjang Taman Sidoarjo?.
3. Bagaimana kualitas pelayanan akademik dan administratif dengan kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Universitas Ma'arif Hasyim Latief Sepanjang Taman Sidoarjo?.

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik dan administrasi di Universitas Ma'arif Hasyim Latief Sepanjang Taman Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa di Universitas Ma'arif Hasyim Latief Sepanjang Taman Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik dan administrasi dengan kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Universitas Ma'arif Hasyim Latief Sepanjang Sidoarjo.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan nantinya dapat bermanfaat bagi semua pihak terkait, yaitu:

- a. Bagi Perguruan Tinggi Universitas Ma'arif Hasyim Latief Sepanjang Taman Sidoarjo.

Dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi terhadap pelayanan akademik dan administratif Universitas Ma'arif Hasyim Latief Sepanjang Sidoarjo sehingga bisa memberikan masukan dan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan mahasiswa.

- b. Bagi penulis

Dapat dijadikan sebagai karya ilmiah dalam upaya untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam kualitas pelayanan akademik dan administrasi di Universitas Ma'arif Hasyim Latief Sepanjang Taman Sidoarjo dalam sudut pandang mahasiswa, sehingga nantinya dapat menyempurnakan kekurangan yang ada dan serta untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Kependidikan Islam (KI), Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan (FITK) Di UIN Sunan Ampel Surabaya.

E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

1. Kualitas pelayanan
 - a. Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang terdiri dari pelayanan yang menyangkut kemampuan-nya dalam memenuhi

kebutuhan-kebutuhan mahasiswa yang telah ditentukan sebelumnya, karena mahasiswa yang akan menilai dan menentukan sejauh mana sifat dan karakteristik tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.⁶

- b. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang telah disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan guna untuk memecahkan atau menyelesaikan permasalahan pelanggan.⁷
- c. Pelayanan akademik adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi mahasiswa dalam menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai standar kompetensi standar yang telah ditetapkan.⁸.
- d. Pelayanan administrasi adalah segala bentuk kegiatan dalam melayani mahasiswa terkait dengan pelayanan yang berhubungan dengan administrasi dan akademik sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu guna untuk bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.⁹
- e. Indikator kualitas pelayanan yang terbaik, terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan oleh perguruan tinggi, yaitu: (1) *Tangibles*, karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, dicium, diraba, maka aspek tangibles menjadi sangat penting dalam mengukur sebuah pelayanan, (2) *Reliability*,

⁶ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), Hal.63

⁷ Drs. Daryanto Dan Drs. Ismanto Setyabudi, M.Pd, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Cet.1; Yogyakarta; Gava Media, 2014). Hal.135

⁸ Rosita,Dkk, *Pedoman Penyelenggaraan Program Pascasarjana* (Ed.2; Cet.3; Jakarta: Universitas Terbuka, 2011).Hal.3

⁹ Drs. Herabudin, M.Pd, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan* (Cet.1; Bandung: Pustaka Setia, 2009), Hal.143

2. Kepuasan mahasiswa

- ¹⁰ Fandy Tjiptono Ph.D, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Yogyakarta; Andi, 2014). Hal. 282

¹¹ Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, (Edisi Bahasa Indonesia; Jakarta: Pt. Prenhallindo). H.36

¹² Peraturan Pemerintah Ri No.30 Tahun 1990 Tentang Pendidikan Tinggi

F. PENELITIAN TERDAHULU

Berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu yang mengkaji tentang kepuasan mahasiswa, antara lain:

1. Icnasius Loyala A.P (2013)

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Teori : Kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa.

Metode : Penelitian deskriptif kuantitatif

Hasil : Menunjukkan bahwa secara silmutan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas hasanuddin makassar. Dan dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar adalah empati dan bukti fisik.

2. Arifah Alfiani (2016)

Judul : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik
Disubbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri
Yogyakarta.

Teori : Kepuasan mahasiswa dan pelayanan administrasi

Metode : Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik analisa data yang digunakan adalah kecenderungan dan presentase

distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan dan analisis regrensi berganda.

Hasil : Menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek tangibles secara umum memiliki nilai sebesar 75%. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek responsiveness memiliki nilai sebesar 71%. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek reliability memiliki nilai sebesar 70%. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek assurance memiliki nilai sebesar 73%. Dan kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek empathy memiliki nilai sebesar 72%.

3. Binti Nasukha (2014)

Judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulan Malik Ibrahim Malang)

Teori : Kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan, perguruan tinggi

Metode : menggunakan analisis customer satisfaction indek atau indeks kepuasan mahasiswa, dan analisis berganda linier.

Hasil : Dari hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan HEdPERF secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan secara parsial terdapat empat dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu aspek non akademik, aspek akademik, reputasi, dan akses.

dari subjek dan objek, dalam penelitian terdahulu diatas tidak ada menggunakan subjek yang sama dengan peneliti. Sedangkan dari metode alat ukur yang digunakan, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat fenomena dengan metode korelasional.

SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengatur alur pembahasan dalam penelitian ini, peneliti mengambil sistematika pembahasan. Hasil pelaporan penelitian ini menjadi beberapa bab, yaitu:

BAB I : Bab I pendahuluan yang berisi gambaran dari keseluruhan penelitian yang terdiri dari sub bab; latar belakang penelitian, permasalahan, tujuan penelitian, definisi operasional, metode penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

CULISAN

Untuk mengatur alur pembahasan dalam penelitian ini, mengambil sistematika pembahasan. Hasil pelaporan penelitian ini menjadi beberapa bab, yaitu:

BAB I : Bab I pendahuluan yang berisi gambaran dari keseluruhan penelitian, yang terdiri dari sub bab; latar belakang penelitian, fokus permasalahan, tujuan penelitian, definisi operasional, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Bab II kajian pustaka yang berisi tentang landasan teori atau konsep dasar tentang kualitas pelayanan perguruan tinggi. Yang terdiri dari sub bab; pengertian kualitas, pengertian pelayanan, pengertian kualitas pelayanan, pelayanan administrasi, pelayanan akademik, dimensi kualitas pelayanan, prinsip kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, pengertian kepuasan, pengertian mahasiswa, pengertian kepuasan mahasiswa, faktor yang

BAB III : Bab III metode penelitian yang berisi tentang metode penelitian dan langkah-langkah dalam melakukan penelitian. Dengan terdiri dari sub bab; rancangan dan jenis penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, dan sampling, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas, dan metode analisis data.

BAB V : Bab V penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran dari peneliti untuk perbaikan-perbaikan yang mungkin dapat dilakukan oleh pihak terkait.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan Akademik Dan Administrasi

1. Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki banyak makna dan definisi, hal ini dikarenakan setiap orang antara satu dengan yang lainnya mengartikannya secara berlainan. Beberapa definisi menurut para pakar ahli akan dijelaskan berikutnya. Kualitas merupakan karakteristik yang menyeluruh dari suatu pelayanan yang dapat mempengaruhi pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang diminta oleh mahasiswa.¹³

Sedangkan menurut *American Society For Quality Control* dalam purnama, kualitas adalah kesesuaian produk dengan pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dalam penerimaan produk tersebut tidak ada kecacatan yang nantinya akan membuat pelanggan merasa kecewa atau dirugikan.¹⁴ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai baik atau buruknya sesuatu.¹⁵

Sedangkan menurut Goetsh dan Davis, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi apa yang menjadi harapan mahasiswa.¹⁶ Menurut Lupiyoadi, kualitas merupakan perpaduan antara sifat

¹³ Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*, (jilid.1; Jakarta; Prenhallindo. 1997). Hal.49

¹⁴ Nursya' bani Purnama, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, (cet.1; Yogyakarta; Ekonsia, 2006), Hal.9

¹⁵ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Ed.4; Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2008).

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Service Quality Satisfaction* (Edisi 4; Yogyakarta; Andi Offset, 2016). Hal.115

Menurut Deming, kualitas merupakan apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa.¹⁸ Hal ini senada didefinisikan oleh Crosby, bahwa kualitas merupakan bebas dari kecacatan, kesempurnaan, dan kesesuaian terhadap persyaratan.¹⁹ Sedangkan menurut Juran dan Gyma, kualitas adalah *fitnes for used* yaitu keadaan suatu jasa yang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan pemakaiannya.²⁰

Dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan ukuran standar yang diinginkan oleh mahasiswa dalam memenuhi harapan mahasiswa bahkan melebihi dari apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Kualitas dapat dilihat dari tergantung mahasiswa, apabila pelayanan yang ditawarkan dapat memberikan nilai positif dan memuaskan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut sangat berkualitas.

²¹ Fandy Tjiptonono, *Manajemen jasa*, (Yogyakarta; Andi Offset, 2012), Hal. 143

2. Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya suatu perguruan tinggi dalam mempromosikan produknya selalu disertai dengan memberikan pelayanan, dengan adanya pelayanan perguruan tinggi dapat memberikan gambaran dan informasi mengenai produknya sehingga dapat menarik calon mahasiswa dan mengerti dan sertai memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Pelayanan merupakan tujuan utama bagi suatu perguruan tinggi dalam menghasilkan kepuasan mahasiswa serta kesejahteraan mahasiswa.

Istilah *service* setidaknya memiliki tiga kata yakni jasa, pelayanan, dan servis. Sebagai jasa, pelayanannya pada umumnya mencerminkan produk yang tidak berwujud atau sektor industri yang lebih spesifik seperti pendidikan. Pada hakikatnya pelayanan sebagai jasa bersifat tidak teraba (*intangible*) yang merupakan pemenuhan kebutuhan yang tidak harus terikat kepada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya.

Sebagai pelayanan, pelayanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan oleh pihak tertentu kepada pihak lain. Misalnya pelayanan mahasiswa, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan mahasiswa, menangani komplain, memproses pelayanan, dan lain-lain.²² Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah membantu, menyiapkan, atau mengurus apa yang sedang diperlukan oleh seseorang.²³

²² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2014), Hal.17

²³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Ed.4; Jakarta; PT.Gramedia Pustaka Utama, 2008). Hal.797

Menurut Bharata, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi didalam interaksi secara langsung antara satu orang dengan orang lain dan sehingga menimbulkan kepuasan mahasiswa.²⁶ Menurut Supranto, pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa agar dapat mengkonsumsi pelayanan tersebut.²⁷

Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau kegiatan

²⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian, Jilid 1*, (Jakarta; Prehallindo. 1997). Hal.48

²⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Cet.2; Jakarta; PT.Rhineka Cipta. 2001). Hal.228

²⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), Hal.26

Berdasarkan beberapa definisi menurut para pakar ahli tentang pelayanan, pelayanan dapat disimpulkan sebagai segala sesuatu usaha atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga kepada pihak lain dalam rangka mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan yang pada hakikatnya bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki oleh siapapun.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan mahasiswa.³⁰ Menurut Fandy, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa dan serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan mahasiswa.³¹

³² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (ed.11; jilid.1; Jakarta; Pt. Indeks, 2005).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan standar proses yang harus dilaksanakan dalam sebuah kegiatan pelayanan yang guna untuk memenuhi harapan dan keinginan mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik adalah perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa. Sedangkan kualitas pelayanan administratif adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa yang berkenaan dengan pelayanan administrasi.

Karena dalam jangka panjang dari sebuah ikatan hubungan tersebut, perguruan tinggi dapat memahami apa yang menjadi harapan mahasiswa dengan lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan memaksimalkan pengalaman mahasiswa yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman mahasiswa yang merasa kurang menyenangkan.

[illegible]

4. Pelayanan Administrasi

Kata administrasi berasal dari bahasa latin yaitu ”*ad* dan *ministro*” salah satu dari bangsa kuno semenanjung Italia, mula-mula dipopulerkan oleh bangsa latin Italia pada zaman romawi kuno. Kata “*ad*” mempunyai arti yang sama dengan kata “*to* dalam bahasa inggris” yang berarti ke atau kepada dan kata “*ministro*” sama dengan kata “*to save* atau *to conduct*” yang berarti melayani, membantu, atau mengarahkan. Secara bebas, administrasi didefinisikan sebagai pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu.³⁴

Kata administrasi juga berasal dari bahasa Belanda, yaitu *administrative* yang artinya suatu kegiatan yang meliputi catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, dan lain sebagainya yang bersifat teknis ke tatauusahaan.³⁵ Menurut Talizuduhu, administrasi merupakan pelayanan terhadap pihak yang dilayani yang lebih tinggi kedudukannya daripada pihak yang melayani. Administrasi sebagai fungsi pelaksana yang telah ditetapkan oleh fungsi lain atau administrasi sebagai pelaksanaan upaya dalam mencapai tujuan bersama, administrasi sebagai kerjasama untuk mencapai tujuan, dan administrasi juga sebagai operasionalisasi ideologi yang *appropriate*.³⁶

Menurut Hadari Nawawi, administrasi merupakan serangkaian kegiatan atau keseluruhan dari proses pengendalian usaha kerjasama orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan

³⁴ Drs. H.M. Darvanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta; Rhineka Cipta, 2011), Cet. 7. Hal. 1

³⁵ Handayaniingrat, *Kebudayaan Mentalitas Dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Penerbit Bpfe-Ugm, 1992). Hal. 2

³⁶ Talizuduhu Ndarahan, *Manajemen Perguruan Tinggi* (Cet.1; Jakarta; Pt. Bima Aksara, 1988). Hal.74

Menurut The Liang Gie, administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.³⁹

Menurut Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan RI, administrasi adalah usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber secara efektif dan efisien guna untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan.⁴⁰

Jadi, yang dimaksud dengan pelayanan administrasi adalah segala bentuk kegiatan dalam melayani mahasiswa terkait dengan pelayanan yang berhubungan dengan administrasi dan akademik sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu guna untuk bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

⁴⁰ Drs. H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Rhineka Cipta, 2011), Cet.7. Hal.12

Menurut Sondang, kualitas pelayanan akademik adalah perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan oleh mahasiswa.⁴⁴ Kualitas pelayanan akademik juga bisa didefinisikan sebagai kesesuaian antara pencapaian pendidikan dan kompetensi pendidikan tingkat menengah pertama yang berkaitan dengan keseluruhan aktivitas yang dihasilkan dari produk dan pelayanan akademik yang sesuai dengan janji atau promosi yang telah direncanakan atau ditetapkan.

Jadi, yang dimaksud dengan pelayanan akademik adalah usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan kepada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik.

Alma,B, *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan; Fokus Pada Mutu Dan Pelayanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2009).

1. Jasa kurikuler, meliputi peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan atau konsultasi, dan lain-lain.
2. Jasa penelitian, meliputi buku pedoman penelitian, lembaga penelitian, pelaksanaan penelitian, publikasi hasil penelitian, seminar penelitian, dan lain-lain.
3. Jasa pengabdian masyarakat, meliputi buku pedoman, pelaksanaan program, publikasi program, dan sebagainya.
4. Jasa administrasi, meliputi administrasi kegiatan akademik, registrasi, transkrip, ijazah, dan sebagainya.
5. Jasa ekstrakurikuler, meliputi buku informasi atau panduan ekstrakurikuler, pengelolaan program dan kegiatan kemahasiswaan, dan sebagainya.

1. Pelayanan akademik tentang perkuliahan. Dalam kegiatan ini melibatkan banyak unsur diantaranya dosen. Dosen memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan. Tugas lembaga pendidikan pada umumnya adalah memberikan pelayanan secara optimal kepada mahasiswa khususnya dan

seorang dosen adalah bertanggung jawab dalam mengajar dan menguji mahasiswa.

2. Pelayanan yang berkaitan dengan kurikulum. Merupakan pelayanan yang berkaitan dengan kurikulum. Merupakan pola atau bentuk bahan ajar yang akan disampaikan kepada mahasiswa. Kurikulum sangat erat kaitannya dengan pendidikan yang hendak dicapai, karena pola-pola yang satu dengan yang lain akan mengakibatkan cara penyampaian yang berbeda.
3. Pelayanan sarana dan prasarana pendukung. Sarana dan prasarana meliputi peralatan, gedung, laboratorium, perpustakaan, alat bantu pembelajaran, dan sebagainya.

Pelayanan akademik dan administratif didalam suatu

- dikan yang hendak dicapai, karena pola-pola yang
dengan yang lain akan mengakibatkan cara penyan
berbeda.
- anan sarana dan prasarana pendukung. Sarana pra
uti peralatan, gedung, laboratorium, perpustakaan
pembelajaran, dan sebagainya.

layanan akademik dan administratif didalam suatu

- an registrasi. Pelayanan registrasi pada saat proses
tatan mahasiswa yang akan mengikuti proses
gram sarjana terutama prodi manajemen. Didala
at empat jenis registrasi yang dilakukan yaitu re
saat dinyatakan lulus dalam tes, registrasi mata ku

⁴⁶ Sudarwan Danim, *Agenda Pembaharuan Sistem Pendidikan* (Cet.1; Yogyakarta; Pustaka Belajar, 2003). Hal.80

ruangan dan waktu tertentu. Bantuan belajar dengan sistem ini akan dipandu oleh dosen yang sesuai dengan mata kuliah yang ditempuh mahasiswa. Proses perkuliahan harus sesuai dengan kurikulum yang berlaku diperguruan tinggi tersebut. Kegiatan ini disesuaikan dengan kebutuhan mata kuliah setiap persemesternya dengan metode pembelajaran kepada pemantapan mater, diskusi, seminar, presentasi, dan lain-lain individu maupun kelompok, dan serta pemeriksaan hasil belajar dengan feedback dengan melalui tugas-tugas.

3. Pelayanan evaluasi. Penilaian terhadap hasil belajar mahasiswa dilakukan melalui penyelesaian tugas serta partisipasi mahasiswa dalam kegiatan akademik yang meliputi tatap muka, uts, uas, dan tugas.

- dengan kebutuhan mata kuliah setiap persemesternya dan kepada pemantapan mater, diskusi, seminar, present individu maupun kelompok, dan serta pemeriksaan feedback dengan melalui tugas-tugas.
3. Pelayanan evaluasi. Penilaian terhadap hasil belajar m melalui penyelesaian tugas serta partisipasi mahasiswa akademik yang meliputi tatap muka, uts, uas, dan tugas

sarjana.

menyederhanakan kesepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi yang sering kita sebut dengan SERVQUAL.

Dimensi kesopanan, kredibilitas, dan keamanan dikelompokkan kedalam kategori *assurance* (jaminan). Sedangkan dimensi akses komunikasi, dan kemampuan dalam memahami pelanggan dikelompokkan kedalam kategori *emphaty* (empati). Kelima dimensi tersebut akan dijabarkan dibawah ini.

1. *Tangibles*, berhubungan dengan penampilan fisik, seperti gedung, pegawai, perlengkapan, sarana komunikasi, laboratorium, penampilan pegawai, ketepatan waktu, kemudahan, keramahan, interaksi dengan mahasiswa, dan lain sebagainya. Didalam lingkungan perguruan tinggi semua komponen tersebut tidak dapat terpisahkan dalam memberikan pelayanan. Semua komponen tersebut dapat mempengaruhi pandangan mahasiswa terhadap kesiapan pegawai perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan. Adapun indikator-indikator dalam dimensi ini, adalah penampilan petugas, profesionalisme, petugas selalu berada ditempat, tersedia ruang tunggu yang nyaman, dan serta perlengkapan pelayanan yang lengkap.
2. *Emphaty*, berhubungan dengan kemudahan dalam menjalin relasi dan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual mahasiswa. Jika terdapat mahasiswa yang sedang mengeluh bersegeralah tanggap dan anggaplah situasi tersebut sebagai suatu kesempatan untuk perguruan tinggi dalam melakukan perbaikan

5. *Assurance*, berhubungan dengan pengetahuan, kecakapan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, bebas dari resiko atau keragu-raguan, kemampuan dan pengetahuan petugas dalam melakukan tugas. Adapun indikator-indikator dalam dimensi ini, adalah petugas bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya, kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, petugas selalu ramah dan sopan kepada mahasiswa.⁴⁷

Tabel 2.1

No	Indikator	Dimensi
1	Keadaaan fasilitas kemahasiswaan	<i>Tangibles</i>
2	Perlengkapan fasilitas perkuliahan	<i>Tangibles</i>
3	Kenyamanan dan ketenangan dalam proses perkuliahan	<i>Tangibles</i>
4	Penampilan dosen dan pegawai akademik dan administratif	<i>Tangibles</i>
5	Terdapat alur prosedurnya dalam setiap jenis pelayanan	<i>Tangibles</i>
6	Kemudahan dalam mengakses informasi	<i>Tangobles</i>
7	Ketepatan waktu kedatangan dosen dan pegawai	<i>Reliability</i>
8	Sikap yang adil kepada mahasiswa	<i>Reliability</i>
9	Memberikan informasi yang jelas	<i>Reliability</i>
10	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan	<i>Reliability</i>
11	Keakuratan dalam memberikan nilai	<i>Reliability</i>
12	Kejelasan informasi yang jelas dalam penyampaian informasi	<i>Responsiveness</i>
13	Dosen dan pegawai akademik mendengarkan keluhan mahasiswa	<i>Responsiveness</i>
14	Kesiapan dan kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa yang merasa mengalami kesulitan	<i>Responsivess</i>
15	Koordinasi antara dosen dan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan	<i>Responsiveness</i>
16	Menyediakan fasilitas untuk minat dan bakat mahasiswa (beasiswa)	<i>Responsiveness</i>
17	Sikap profesionalisme dosen dan pegawai	<i>Assurance</i>

⁴⁷ Fandy Tjiptono Ph.D, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Yogyakarta; Andi, 2014). Hal. 282

Tabel 2.2
Pelanggan Dan Kebutuhan Personil Perguruan Tinggi

Pelanggan	Kebutuhan
Pelanggan internal-akademik	
Mahasiswa	Pengetahuan, keterampilan dan kemampuan untuk mencapai tujuan profesional, kegembiraan dalam belajar
Staff pengajar	Perkembangan pribadi, rasa aman, kegembiraan dalam bekerja, informasi, dan input yang berkesinambungan
Program/departemen	Penyempurnaan berkesinambungan, pertukaran informasi, kerjasama, dan kolaborasi.
Pelanggan internal administrasi	
Mahasiswa	Pelayanan tersedia saat dibutuhkan dan saat pertanyaan diajukan segera terjawab
Karyawan	Perkembangan pribadi, rasa aman, kegembiraan dalam bekerja, informasi, dan input yang berkesinambungan
Unit/departemen/divisi	Penyempurnaan berkesinambungan, pertukaran informasi, kerjasama, dan kolaborasi.
Pelanggan eksternal langsung	
Employers	Karyawan yang kompeten, kinerja produktif, mahasiswa yang mampu mengikuti studi lanjut dan riset lanjut.
Perguruan tinggi lain	
Pelanggan eksternal tidak langsung	
Masyarakat	Angkatan kerja, pemimpin, dan pengikut yang kompeten, sukarelawan dalam pelayanan masyarakat, warganegara yang aktif
Ban badan akreditasi nasional	
Alumni	Pemenuhan kriteria dan standar yang ditetapkan, kebanggaan karena pernah menuntut ilmu ditempat tersebut.

5. Komunikasi, komunikasi harus dilakukan dengan pegawai, mahasiswa, dan stakeholder lainnya.
6. Penghargaan dan pengakuan, merupakan aspek yang terpenting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan atas prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan atas setiap orang dalam perguruan tinggi yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perguruan tinggi dan bagi mahasiswa.

1. Kesederhanaan. Tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Meliputi persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan, serta rincian biaya pelayanan dengan disertai tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu dalam melaksanakan pelayanan. Pelayanan dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

[illegible]

1. Produk dan konsumsi yang terjadi secara simultan. Salah satu karakteristik pelayanan yang paling terpenting adalah inseparability. Inseparability adalah pelayanan yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan sehingga dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan kehadiran dan partisipasi mahasiswa. Akibatnya timbul masalah-masalah yang berhubungan dengan adanya interaksi antara penyedia jasa dengan mahasiswa, yang disebabkan karena tidak terampil dalam melayani mahasiswa, penampilan tidak sopan, kurang ramah, cemberut, dan sebagainya.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi, keterlibatan pegawai secara intensif dalam penyampaian pelayanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, diantaranya berupa tingginya variabilitas pelayanan yang dihasilkan. Faktor yang dapat mempengaruhi diantaranya upah rendah, pelatihan yang kurang memadai, tidak sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, dan sebagainya.

40

4. Kesenjangan komunikasi. Perguruan tinggi memberikan janji yang berlebihan sehingga tidak dapat dipenuhi, perguruan tinggi tidak bisa selalu menyajikan informasi yang terbaru kepada mahasiswa, misalnya berkaitan dengan prosedur atau aturan baru, pegawai tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan atau saran dari mahasiswa, dan sebagainya.
5. Memperlakukan mahasiswa dengan cara yang sama. Tidak semua mahasiswa bersedia menerima pelayanan yang seragam, seringkali terjadi ada mahasiswa yang menginginkan atau bahkan menuntut pelayanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan yang lain. Hal ini dapat memunculkan tantangan bagi perguruan tinggi dalam hal kemampuan memahami kebutuhan mahasiswa secara spesifik dan memahami perasaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi dan pelayanan spesifik yang mereka terima.
6. Perluasan dan pengembangan pelayanan yang secara berlebihan. Apabila terlampaui banyak pelayanan yang baru dan tambahan terhadap pelayanan yang sudah ada, maka hasil yang didapatkan belum tentu optimal bahkan tidak tertutup kemungkinan menimbulkan masalah-masalah seputar standar kualitas pelayanan.⁵¹

41

1. Menjaga dan memperhatikan. Mahasiswa akan merasa pegawai dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan permasalahan mereka.
2. Spontanitas. Pegawai akan menunjukkan keinginannya untuk dapat menyelesaikan permasalahan mahasiswa secara tegas.
3. Penyelesaian masalah. Pegawai yang berhubungan langsung dengan mahasiswa harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugasnya.
4. Perbaikan. Apabila terjadi hal yang tidak diinginkan oleh mereka harus mempunyai personil yang dapat menanganinya.

1. Fokus kepada mahasiswa, yaitu dengan memberikan kepuasan kepada mahasiswa sesuai dengan apa yang menjadi harapan mereka.
2. Komitmen dalam jangka panjang, supaya seluruh pegawai juga mau dalam melaksanakan hal yang sama dengan terlibat langsung dan secara penuh dalam keseluruhan proses yang ada.
3. Kepemimpinan dan dukungan manajemen puncak, dengan memberikan tenaga, pikiran, perencanaan strategik, gaya serta perbaikan secara berkesinambungan.
4. Pemberdayaan seluruh personil dan kerja tim, yaitu dengan mendorong partisipasi seluruh pegawai untuk bisa mencapai sasaran kualitas, termasuk dalam perbaikan pelayanan dan penyelesaian masalah.

Berdasarkan hasil survei yang berkaitan dengan pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan adalah:

- ## B. Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin yaitu “*satis* yang artinya cukup baik, memadai” dan “*facto* yang artinya melakukan atau membuat.” Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai.⁵² Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata kepuasan berasal dari kata puas, yang artinya

[illegible]

Menurut Kottler, kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas suatu pelayanan dengan apa yang menjadi harapannya.⁵⁴ Sedangkan menurut Tse dan Wilton dalam Lupiyoadi, kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa adalah bentuk respon mahasiswa terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah menerimanya.⁵⁵

2. Pengertian Mahasiswa

1. Mempunyai kemampuan dan kesempatan untuk belajar diperguruan tinggi sehingga dapt dikelompokan sebagai kaum intelegensia.

⁵⁶ Peraturan Pemerintah RI No.30 Tahun 1990 Tentang Pendidikan Tinggi

- Mahasiswa merupakan setiap orang yang secara resmi terdaftar namanya di perguruan tinggi atau universitas yang sedang mengikuti proses belajar mengajar. Sehingga konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan konsep kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan kata lain, hal yang tidak bisa terlepas dari almamater adalah mahasiswa, pelaku sosial dari proses dinamika sosial yang terjadi dikampus.

Tabel 2.3 Hak Dan Kewajiban Mahasiswa

HAK	KEWAJIBAN
1. Memperoleh pengajaran sebaik-baiknya dan pelayanan dalam bidang akademik yang sesuai dengan minat,	1. Mematuhi semua peraturan yang berlaku didalam lingkungan perguruan tinggi tersebut.

46

3. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Menurut Kottler, kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu pelayanan dengan apa yang menjadi harapan-harapannya.⁵⁸ Menurut Cadotte, kepuasan mahasiswa merupakan perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian jasa.⁵⁹

Didalam lingkungan perguruan tinggi yang menerima pelayanan adalah mahasiswa. kepuasan mahasiswa adalah proses membandingkan antara pengalaman yang diterima di universitas dengan harapan mereka terhadap universitas.⁶⁰

Jadi, kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Menurut Zeithaml dan Bitner, kepuasan merupakan konsep inklusif yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, harga/biaya, situasi, dan faktor personal juga. Kepuasan mahasiswa dapat diwujudkan dengan beberapa faktor diantaranya:

⁵⁸Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, (Edisi Bahasa Indonesia; Jakarta: Pt.Prenhallindo). H.36

⁵⁹ Fandy Tjiptono Ph.D, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2014). Hal. 353

⁶⁰ Helena Alves & Mario Raposo, "The Influence Of University Image In Student's Expectations, Satisfaction, And Loyalty". Annual EAIN Forum, Innsbruck, Austria, 26-29 August 2007, Hlm.1-13

3. Harga. Yaitu suatu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi dalam menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada calon mahasiswa.
4. Biaya. Yaitu calon mahasiswa atau mahasiswa tidak perlu lagi dalam mengeluarkan biaya tambahan untuk bisa mendapatkan suatu pelayanan yang cenderung puas terhadap perguruan tinggi tersebut.

Harapan yang paling utama dari mahasiswa adalah harapan yang berkenaan dengan hardware, software, hardware dan software, dan serta nilai dari proses pembelajaran. Setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Secara umum tingkatan kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

- [illegible]

6. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Terdapat beberapa cara yang dapat dipakai dalam mengukur suatu kepuasan mahasiswa, sebagai berikut:

1. *Overall customer satisfaction* (kepuasan pelanggan secara keseluruhan).

Pengukuran ini dilakukan dengan menanyai mahasiswa secara langsung.

Pengukuran ini dilakukan terhadap pelayanan suatu perguruan tinggi dan membandingkannya dengan kualitas pelayanan perguruan tinggi lain.

2. *Dimensi kepuasan mahasiswa.* Dilakukan melalui identifikasi kunci

kepuasan mahasiswa, penilai spesifik produk dan pelayanan oleh mahasiswa, meminta mahasiswa membandingkan produk sejenis dengan produk pesaing, dan serta menentukan dimensi yang paling penting dalam kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

3. *Confirmation of expectation* (konfirmasi harapan). Bukan pengukuran

langsung tetapi hasil dari kesimpulan untuk memperbaiki produk dari harapan mahasiswa secara keseluruhan.

4. *Rephurcase intention* (nilai beli ulang). Pengukuran ini dilakukan dengan

melalui seberapa sering atau sedia mahasiswa untuk menggunakan atau membeli jasa tersebut kembali.

5. *Willingness to recommended* (kesediaan untuk merekomendasikan).

Pengukuran ini dilakukan pada produk yang nilai beli kembalinya relatif lama.

6. *Customer dissatisfaction* (ketidakpuasan pelanggan). Jaminan kepuasan

yang diberikan oleh pelanggan adalah berupa komplain, return atau

terdapat empat metode yaitu:

1. *Sistem keluhan dan saran*, setiap perguruan tinggi akan memberikan kesempatan seluas-luasnya untuk para mahasiswa dalam menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan antara lain kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (misalnya di akses dan dilalui oleh mahasiswa), kartu komentar (langsung maupun via elektronik), telephone bebas (misalnya facebook, twitter, dan lain-lain. Dengan adanya informasi ini akan memberikan masukan dan ide-ide baru bagi perguruan tinggi sehingga akan bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menyelesaikan masalah-masalah yang timbul. Tetapi, metode ini beresiko

1. *Sistem keluhan dan saran*, setiap perguruan tinggi akan memberikan kesempatan seluas-luasnya untuk para mahasiswa dalam menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah diakses dan dilalui oleh mahasiswa), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun via elektronik), telephone bebas pulsa, website, facebook, twitter, dan lain-lain. Dengan adanya informasi dari metode ini akan memberikan masukan dan ide-ide baru bagi perguruan tinggi sehingga akan bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Tetapi, metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa. Karena, tidak semua mahasiswa yang merasa tidak puas bakal menyampaikan keluhannya. Upaya yang dilakukan dalam mendapatkan saran yang bagus dari mahasiswa sangat sulit diwujudkan dengan menggunakan metode ini. Tetapi pada faktanya saran dari mahasiswa tidak segera ditanggapi oleh perguruan tinggi sehingga

⁶² Fandy Tjiptono Ph.D, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Yogyakarta; Andi, 2014). Hal. 368

shoppers untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial jasa perguruan tinggi dan pesaing. Mereka melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan mengenai kekuatan dan kelemahan perguruan tinggi perguruan tinggi pesaingnya. Selain itu juga, para ghost harus mengobservasi bagaimana cara perguruan tinggi melayani permintaan mahasiswa, menjawab pertanyaan menangani setiap masalah atau keluhan mahasiswa. manajer perguruan tinggi yang terjun langsung sebagai untuk menangani secara langsung bagaimana karyawan dan memperlakukan mahasiswa. Tetapi, karyawan tidak atasannya sedang melakukan penelitian ataupun per

- 56

membeikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perguruan tinggi.

4. *Survei kepuasan pelanggan*, pada umumnya banyak perguruan tinggi melakukan survei mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan metode survei dengan survei melalui pos, e-mail, website, atau wawancara secara langsung. Dengan metode survei, perguruan tinggi memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dan akan juga memberikan tanda atau signal yang positif jika tanggapan yang tinggi menaruh perhatian terhadap pelanggannya.⁶³

Manfaat Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa akan memberikan beberapa manfaat bagi perguruan tinggi, diantaranya:

- langsung. Dengan metode
apan dan umpan balik se
berikan tanda atau signal
hatian terhadap pelanggan

7. Manfaat Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa akan memberikan beberapa manfaat untuk perguruan tinggi, diantaranya:

1. Mahasiswa yang merasa puas akan menimbulkan komitmen yang kuat untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang bernilai dalam jangka panjang.
2. Mahasiswa yang merasa puas akan menimbulkan kepercayaan untuk menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut.

⁶³ Fandy Tjiptono Ph.D, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2014), hal. 369-370

customer satisfaction, (artinya, kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan kualitas. Kualitas memiliki dampak langsung terhadap produk dan kepuasan pelanggan).⁶⁴

Dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada mahasiswa meningkatkan indeks kepuasan kualitas mahasiswa yang dapat diukur apapun. Kepuasan mahasiswa berhubungan dengan beberapa aspeknya adalah kualitas pelayanan akademik dan administrasi, karena merupakan tolak ukur dan indeks dari kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan adalah keunggulan-keunggulan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada mahasiswa akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas mahasiswa yang dapat diukur dengan apapun. Kepuasan mahasiswa berhubungan dengan beberapa aspek salah satunya adalah kualitas pelayanan akademik dan administrasi, karena kualitas merupakan tolak ukur dan indeks dari kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan adalah keunggulan-keunggulan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa memiliki makna yang berbeda-beda antara individu satu dengan yang lain. Kepuasan mahasiswa tidak harus diukur dengan uang, tetapi juga harus didasarkan pada pemenuhan perasaannya. Menurut kartono, uang tidak selamanya menjadi motif primer, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri. Kepuasan merupakan perbandingan atas apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Mahasiswa akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan antara yang didapat dengan yang diharapkan cukup adil.

Antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti adalah saling terkait. Secara umum mahasiswa umaha khususnya manajemen cenderung puas terhadap pelayanan akademik dan non akademik. Menurut winarto et.al, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi secara

Mahasiswa mempunyai harapan yang berbeda terhadap proses pembelajaran yang diberikan kepada suatu lembaga perguruan tinggi. Apabila mahasiswa merasa proses pembelajaran yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka mereka akan merasa puas dan kualitas pembelajaran sudah sangat baik. Sedangkan sebaliknya, apabila mahasiswa merasa proses pembelajaran yang diberikan sangat jauh dari apa yang diharapkan, maka mereka akan kecewa dan menilai kualitas pembelajaran sangat kurang baik.

mahasiswa mengadopsi pendapat kottler.^{X1}

D. HIPOTESIS

⁶⁶ Dr.Achmad Sani Supriyanto,S.E,M.Si Dan Vivin Maharani,M.Si, *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Kuesioner, Dan Analisis Data*, Cetakan Ke-2, Malang:Uin Maliki Press, 2013, Hal.23

Hipotesis dari penelitian adalah adanya hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan administratif terhadap kepuasan mahasiswa.

H_o : Kualitas pelayanan akademik dan administratif tidak memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Taman Sepanjang.

H_a : Kualitas pelayanan akademik dan administratif memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Taman Sepanjang.

Ho : Kualitas pelayanan akademik dan administratif tidak memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Taman Sepanjang.

Ha : Kualitas pelayanan akademik dan administratif memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Taman Sepanjang.

METODE PENELITIAN

B. Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik atau sifat, atau atribut dari suatu objek atau subjek penelitian yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, akan dilakukan pengukuran terhadapnya dan harus memiliki suatu nilai, yang dimana nilainya bervariasi antara objek yang satu dengan yang lain.⁶⁹

Variabel *independent* juga disebut variabel bebas atau variabel penjelas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya variabel terpengaruh. Yang menjadi variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan akademik dan pelayanan administrasi.

Variabel *dependent* juga disebut sebagai variabel terpengaruh atau variabel tergantung adalah variabel yang tercakup dalam hipotesis penelitian, yang validitasnya ditentukan atau tergantung atau dipengaruhi oleh variabel lainnya. Yang menjadi variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa.

C. Populasi, Sampel, dan Sampling

a. Populasi

Populasi adalah totalitas objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, dan benda yang mempunyai kesamaan sifat.⁷⁰ Populasi adalah subjek penelitian atau wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁷¹

⁶⁹ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Cet.6; Jakarta: Rineka Cipta, 2007), Hal.118

⁷⁰ Dr.H.M.Musfiquon,M.Pd, *Panduan Lengkap; Metodologi Penelitian Pendidikan* (Cet.1; Jakarta; Prestasi Pustaka Publisher, 2012). Hal.89

⁷¹ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Cet.19; Bandung; Alfabeta, 2013), Hal. 80

Tabel 3.1
Daftar Jumlah Mahasiswa Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang
Sidoarjo

--	--	--	--	--	--

pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi dan sesuai yang dibutuhkan oleh peneliti. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan didalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{562}{562(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{562}{562(0,01) + 1}$$

$$n = \frac{562}{6,62}$$

$n = 84,89$ dibulatkan menjadi 85

Keterangan:

n ; sampel

N ; populasi

d ; toleransi nilai presisi atau ketepatan data rata-rata yang diharapkan yang tidak menyimpang dari 10%.

Jadi, jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sejumlah 85 mahasiswa jurusan manajemen.

D. Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Maarif Hasyim Latif Sepanjang, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Yang beralamat di Jl. Ngelom Megare, Taman Sidoarjo. waktu dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu tahapan pra survei, uji coba instrumen, dan pelaksanaan penelitian sampai dengan selesai.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Proses pengumpulan data merupakan suatu kegiatan yang melelahkan didalam sebuah penelitian, selain memerlukan ketelitian, kejelian, dan ketepatan, maka peneliti dituntut untuk bisa memilah data primer dan data sekunder.

Data primer merupakan data yang terkait secara langsung dengan masalah-masalah dalam penelitian dan dijadikan sebagai bahan analisis serta penarikan kesimpulan, seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data yang tidak secara langsung berhubungan dengan masalah penelitian dan tidak dijadikan sebagai acuan utama dalam analisis serta penarikan kesimpulan didalam penelitian.⁷³ Dalam mendapatkan data, peneliti menggunakan beberapa cara, yaitu:

1. Kuesioner atau angket

Kuesioner adalah seperangkat pertanyaan yang disusun secara logis, sistematis, dan objektif untuk menerangkan variabel yang akan diteliti.⁷⁴ Sedangkan menurut Sugiyono, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁷⁵

Teknik kuesioner ini sangat cocok digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yang efisien, karena bisa digunakan dalam jumlah responden bisa besar dan

⁷³ Dr.H.M.Musfiquon, M.Pd, *Panduan Lengkap; Metodologi Penelitian Pendidikan* (Cet.1; Jakarta;Prestasi Pustaka Publisher, 2012). Hal. 115

⁷⁴ Dr.H.M.Musfiquon, M.Pd, *Panduan Lengkap; Metodologi Penelitian Pendidikan* (Cet.1; Jakarta;Prestasi Pustaka Publisher. 2012). Hal. 127

⁷⁵ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Cet.19; Bandung; Alfabeta, 2013), Hal.142

3. Observasi

Didalam penelitian ini, peneliti akan melakukan peninjauan langsung ke lokasi tempat penelitian untuk mengamati kondisi riil dan bentuk proses kegiatan pelayanan akademik dan administratif perguruan tinggi Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang. Didalam penelitian ini, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh peneliti, yaitu; aspek tingkah laku dan jenis interaksi telah ditentukan sebelumnya, peneliti harus menyiapkan instrumen berupa check list, observasi harus dilatih dan memahami aspek yang diobservasi, penentuan kriteria gejala yang diamati harus dapat dikontrol, dan validitas instrumen penelitian.

4. Dokumentasi

Dokumen adalah kumpulan fakta dan data yang tersimpan dalam bentuk teks atau artefak. Teknik dokumentasi digunakan menjadi teknik utama dalam penelitian

⁸⁰ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Cet.19; Bandung; Alfabeta, 2013), Hal.145

Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto, instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya untuk mengumpulkan data supaya kegiatan tersebut berjalan secara sistematis dan dipemudah olehnya. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, data yang digunakan oleh peneliti adalah instrumen kuesioner dengan memberikan sejumlah daftar pertanyaan yang tersedia yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan tertulis dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, supaya responden bisa memberikan jawaban secara tepat.

74

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Skala Kualitas Pelayanan

Variabel	Sub variabel	Indikator	Deskripsi	No item	Total item
KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA	Tangibles	Penampilan petugas rapi	Mengenakan pakaian rapi	1	1
		Petugas selalu ditempat	Petugas selalu berada dikantor	2	1
			Petugas mudah ditemui	3	1
		Tersedia tempat tunggu yang nyaman dan perlengkapan pelayanan lengkap	Meja pelayanan muda dijangkau	4	1
			Kesesuaian meja dan jenis pelayanannya	5	1
			Tersedia komputer yang baik	6	1
			Terdapat papan informasi alur proses pelayanan dengan jelas	7	1
			Kemudahan dalam mengisi formulir dan surat	8	1
	Responsiveness	Petugas selalu siap membantu permasalahan mahasiswa	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	9	1
			Petugas selalu menyambut pelanggan dengan senang	10	1
		Petugas pelayanan menguasai tugas dan informatif	Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas	11	1
	Reliability	Pelayanan cepat dan tepat oleh petugas	Dalam setiap kebutuhan mahasiswa dikerjakan dengan cepat	12	1
			Petugas segera menyediakan informasi sesuai dengan prosedur yang jelas	13	1
		Pelayanan yang adil dan tidak pilih-pilih	Petugas selalu mengutamakan yang antri terlebih dahulu dan kebutuhan mahasiswa	14	1
		Prosedur pelayanan yang mudah	Informasi jelas	15	1
			Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	16	1

Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan nilai r positif dan signifikan, maka item pertanyaan tersebut bisa dikatakan valid. Skala didalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan *product moment* dengan bantuan komputer *spss for ms windows*.

Menurut sugiyono, reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data. Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.⁸³ Didalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung *koefisien cronbach's alpha* dari semua item instrument kuesioner. *Koefisien allfa cronbach's* adalah koefisien kehandalan yang menunjukkan seberapa baiknya item atau butir pertanyaan dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain.⁸⁴ Untuk mengukur reliabilitas instrumen semua item menggunakan rumus *cronbach's alpha*:

Keterangan:

N = jumlah responden

⁸⁴ Dr. Juliansyah Noor, S.E., M.M, *Metologi Penelitian Skripsi, Disertasi, Tesis, Dan Karya Ilmiah* (Cet.4; Jakarta: Kencana, 2014). Hal.165

H. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan didalam penelitian ini adalah metode analisis korelasi *product moment*. Untuk dapat melakukan analisis ini, maka asumsi yang harus dipenuhi didalam penelitian ini adalah:

Uji normalitas ini digunakan untuk menguji apakah data subjek yang digunakan penelitian ini mengikuti suatu distribusi normal statistik. Uji normalitas ini menggunakan teknik statistik uji *kolmogorav smirnov goodnes of fit test*.

[illegible]

BAB V

A. HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Subjek

a. Sejarah

Berangkat dari kondisi untuk membantu masyarakat kurang mampu memperoleh pendidikan tinggi dengan biaya yang terjangkau, maka pengurus Yayasan Pendidikan dan Sosial Ma'arif (YPM) Sidoarjo yang merupakan suatu organisasi sosial yang dalam koordinasi Lembaga Pendidikan Pusat Nahdhatul Ulama (LPP NU) juga ikut menjawab tantangan tersebut dengan mendirikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE); (S1) jurusan manajemen yang mulai dibuka pada tahun akademik 1998-1999 atas dasar Sk.Kemendikbud RI Nomor 38/D/O/1998 pada tanggal 25 mei 1998.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 607/E/O/2014 pada tanggal 17 oktober 2014 maka lahirlah Universitas Ma'arif Hasyim Latif. Sehingga program studi manajemen sejak saat itu masih berada dibawah Fakultas Ekonomi Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo.

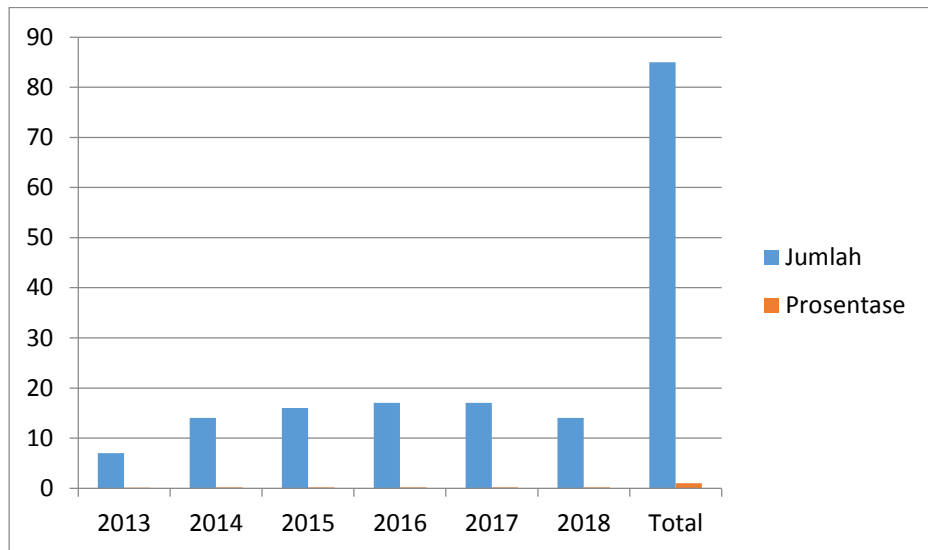
b. Visi

“Menjadi program studi manajemen yang mempunyai reputasi nasional dan internasional dibidang manajemen bisnis melalui tri dharma

d. Tujuan

- ### e. Struktur Organisasi

1. Kaprodi Manajemen
2. UPM Manajemen
3. Tata Usaha
4. Kalab Laboratorium
5. Kalab Bahasa Asing
6. Kalab Kewirausahaan
7. Dosen Manajemen



Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas mahasiswa semester 6 dan 4, masing-masing dengan jumlah 17 mahasiswa atau sebesar 20%. Sedangkan semester 8 dengan jumlah 16 mahasiswa atau sebesar 18%. Sedangkan semester 10 dan 2 dengan jumlah masing-masing 14 mahasiswa atau sebesar (16%). Dan sedangkan semester 12 dengan jumlah 7 mahasiswa atau sebesar (8%).

Tahun Angkatan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tahun angkatan	Jumlah	Prosentase
2013	7	8%
2014	14	16%
2015	16	18%
2016	17	20%
2017	17	20%
2018	14	16%
Total	85	100%

a. Uji Validitas

Untuk menguji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi product moment (r_{hitung}) dengan taraf tingkat kesalahan atau signifikansi 5%. Instrumen bisa dikatakan valid apabila koefisien korelasionalnya lebih besar dari 0,05, sedangkan sebaliknya jika koefisien korelasi lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan instrumen tersebut tidak valid.

Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program *SPSS 22 For Windows*. Adapun hasil dari hasil analisis korelasi product moment (r_{hitung}) dengan bantuan program *SPSS 22 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Uji Validitas

<i>Variabel</i>	<i>Sub variabel</i>	<i>No</i>	<i>P value</i>	<i>R</i>	<i>keterangan</i>
Kualitas pelayanan	Tangibles	1	0,000	0,617	Valid
		2	0,000	0,756	Valid
		3	0,000	0,625	Valid
		4	0,000	0,671	Valid
		5	0,000	0,648	Valid
		6	0,000	0,578	Valid
	Reliability	1	0,000	0,618	Valid
		2	0,000	0,721	Valid
		3	0,000	0,696	Valid
		4	0,000	0,688	Valid
		5	0,000	0,732	Valid
		6	0,000	0,573	Valid
		7	0,000	0,684	Valid
	Responsiveness	1	0,000	0,680	Valid
		2	0,000	0,759	Valid
		3	0,000	0,548	Valid
		4	0,000	0,657	Valid
		5	0,000	0,631	Valid
		6	0,000	0,514	Valid
7		0,000	0,546	Valid	
8		0,000	0,465	Valid	

Tabel 4.4
Uji validitas (Lanjutan)

<i>Variabel</i>	<i>Sub variabel</i>	<i>No</i>	<i>P value</i>	<i>R</i>	<i>keterangan</i>
	Assurance	6	0,000	0,738	Valid
		7	0,000	0,476	Valid
	Emphaty	1	0,000	0,525	Valid
		2	0,000	0,684	Valid
		3	0,000	0,631	Valid
		4	0,000	0,824	Valid
		5	0,000	0,586	Valid
		6	0,000	0,746	Valid
		7	0,000	0,704	Valid
		8	0,000	0,699	Valid

Sumber: data diolah (2019)

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa semua item pernyataan valid sehingga dapat dipakai sebagai alat ukur karena mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Dengan demikian bisa digunakan untuk menganalisis data selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan sebuah pengukuran untuk mengidentifikasi stabilitas dan konsistensi dalam sebuah instrumen dalam mengukur konsep tertentu dan membantu nilai *goodness* dari sebuah instrumen. Untuk mengukur reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronboach*. *Coronbach's Alpha* adalah koefisien reliabilitas yang mengidentifikasi seberapa bagus item-item korelasional secara positif. Suatu instrumen bisa dikatakan reliabel jika memiliki *Coronbach's Alpha* $> 0,60$ dengan bantuan program SPSS 22 *for windows*. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

<i>Variabel</i>	<i>Sub variabel</i>	<i>Jumlah item</i>	<i>Koefisian Coronbach's Alpha</i>	<i>Keterangan</i>
Kualitas Pelayanan	Tangibles	6	0,710	Reliabel
	Reliability	7	0,797	Reliabel
	Responsiveness	8	0,148	Reliabel
	Assurance	7	0,652	Reliabel
	Emphaty	8	0,831	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	Tangibles	6	0,709	Reliabel
	Reliability	7	0,836	Reliabel
	Responsiveness	8	0,738	Reliabel
	Assurance	7	0,733	Reliabel
	Emphaty	8	0,830	Reliabel

Sumber: data diolah

Pada tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa semua item variabel penelitian ini dinyatakan reliabel atau alat ukur yang digunakan dapat diandalkan atau dipercaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai alpha yang dimiliki oleh masing-masing item variabel tersebut adalah diatas 0,6 dan hal ini dapat digunakan dalam menganalisis selanjutnya.

2. Penyajian Data

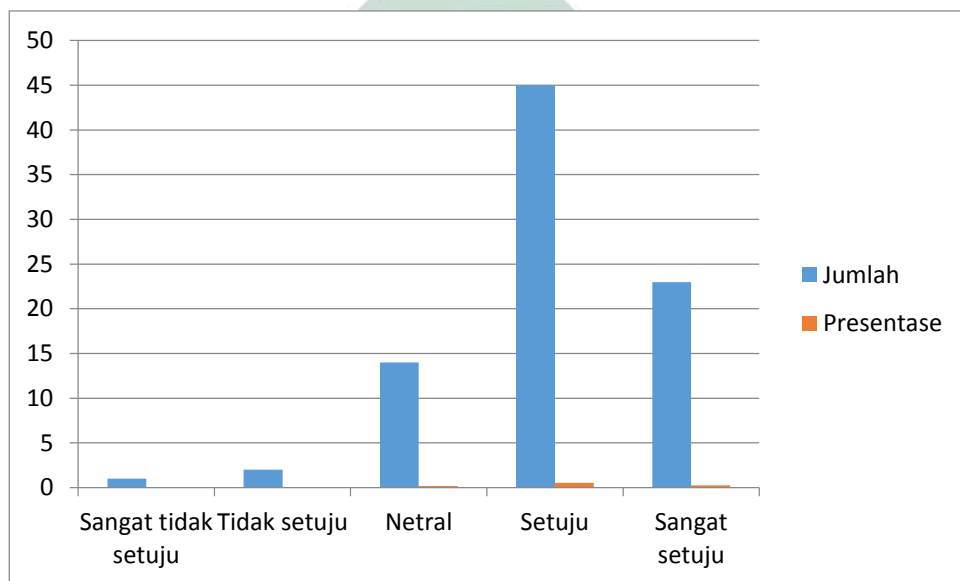
a. Kualitas Pelayanan Akademik dan Administratif (X)

Kriteria pada kualitas pelayanan akademik dan administratif dapat dilihat pada rincian hasil tabulasi tanggapan responden. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan akademik dan administratif. Total keseluruhan kualitas pelayanan akademik dan administratif diukur melalui 36 pertanyaan yang terbagi menjadi 5 faktor.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terkait Dengan Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Presentase
1,00-1,79	Sangat tidak setuju	1	1%
1,80-2,59	Tidak setuju	2	2%
2,60-3,39	Netral	14	17%
3,40-4,19	Setuju	45	53%
4,20-5,00	Sangat setuju	23	27%
TOTAL		85	100%

Sumber: data diolah



Gambar 4.
Grafik Kualitas Pelayanan Akademik Dan Administrasi

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik dan administratif tergolong dalam kategori setuju dengan jumlah 45 responden (53%). Sedangkan yang menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori sangat setuju hanya sebanyak 23 responden (27%). Sedangkan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori sangat tidak setuju adalah sebanyak 1 responden (1%). Sedangkan yang menyatakan kualitas pelayanan dalam

Secara keseluruhan kualitas pelayanan akademik dan administratif tergolong kuat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pihak manajemen Umaha sudah melakukan berbagai upaya untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan administratif yang dimulai dari kelengkapan fasilitas mahasiswa sampai kinerja dosen dan karyawan. Untuk mengetahui faktor yang mana paling membutuhkan proses perbaikan dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Adapun tanggapan responden mengenai masing-masing dimensi kualitas pelayanan akademik dan administratif, yaitu:

Berikut rekapitulasi tanggapan responden mengenai bukti fisik yang ada di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo, yaitu:

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00-1,79	Sangat Tidak Setuju	1	1%
1,80-2,59	Tidak Setuju	8	9%
2,60-3,39	Netral	15	18%
3,40-4,19	Setuju	34	40%
4,20-5,00	Sangat Setuju	27	32%
TOTAL		85	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bakhwa mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa dimensi tangibles tergolong dalam kategori setuju dengan jumlah sebesar 34 mahasiswa (40%). Sedangkan mahasiswa

3. Responsiveness (Kepastian)

Berikut rekapitulasi tanggapan responden mengenai responsiveness yang ada di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo, yaitu:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terkait Dengan Responsiveness

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00-1,79	Sangat Tidak Setuju	2	2%
1,80-2,59	Tidak Setuju	7	8%
2,60-3,39	Netral	12	14%
3,40-4,19	Setuju	43	51%
4,20-5,00	Sangat Setuju	21	25%
TOTAL		85	100%

Sumber: data diolah

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian responsiveness akademik dalam kategori setuju dengan jumlah 43 mahasiswa (51%). Sedangkan yang memberikan penilaian sangat setuju sebanyak 21 mahasiswa (25%). Sedangkan yang memberikan penilaian dengan jawaban netral sebanyak 12 mahasiswa (14%). Sedangkan yang memberikan penilaian dengan jawaban tidak setuju sebanyak 7 mahasiswa (8%). Dan sedangkan dengan jawaban yang sangat tidak setuju sebanyak 2 mahasiswa (2%).

Berdasarkan hasil analisis, bahwa dosen berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Sebagaimana dari hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa menyatakan bahwa komunikasi antara dosen dan mahasiswa dapat berjalan dengan lancar. Begitu juga dengan koordinasi antara dosen dengan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan sehingga mahasiswa menilai bahwa dosen belum tanggap pada

Dalam hal ini, mahasiswa juga tidak memiliki keluhan, karena staf administrasi bersedia memberikan pelayanan dengan bersedia membantu mahasiswa melakukan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden mengenai assurance yang ada di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo, yaitu:

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00-1,79	Sangat Tidak Setuju	1	5%
1,80-2,59	Tidak Setuju	8	10%
2,60-3,39	Netral	15	30%
3,40-4,19	Setuju	34	31%
4,20-5,00	Sangat Setuju	27	24%
TOTAL		85	100%

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian assurance dengan jawaban setuju dengan sebanyak 34 mahasiswa (31%). Sedangkan yang memberikan nilai sangat setuju sebanyak 27 mahasiswa (24%). Sedangkan yang memberikan nilai tidak setuju sebanyak 8 mahasiswa (10%). Sedangkan yang memberikan jawaban netral sebanyak 15 mahasiswa (30%). Sedangkan yang meberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 mahasiswa (1%).

5. **Emphaty (Empati)**

Berikut rekapitulasi tanggapan responden mengenai emphaty ada di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Siswa yaitu:

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terkait Dengan Emphaty

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00-1,79	Sangat Tidak Setuju	1	3%
1,80-2,59	Tidak Setuju	9	10%
2,60-3,39	Netral	14	17%
3,40-4,19	Setuju	44	52%
4,20-5,00	Sangat Setuju	15	18%
TOTAL		85	100%

Sumber: data olah

b. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Terkait Dengan Kepuasan Mahasiswa

Interval	Kategori	Jumlah	prosentase
1,00-1,79	Sangat Tidak Puas	1	1%
1,80-2,59	Tidak Puas	5	6%
2,60-3,39	Netral	13	15%
3,40-4,19	Puas	45	53%
4,20-5,00	Sangat Puas	21	25%
TOTAL		85	100%

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa Manajemen merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang telah

responden.

2. Reliability (Kehandalan)

Berikut rekapitulasi kepuasan mahasiswa terhadap aspek reliabilitas, yaitu:

Tabel. 4.7
Kepuasan Terhadap Reliability

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00-1,79	Sangat tidak puas	6	7%
1,80-2,59	Tidak puas	10	12%
2,60-3,39	Netral	18	21%
3,40-4,19	Puas	37	44%
4,20-5,00	Sangat puas	14	16%
Total		85	100

Sumber: data diolah

Berikut rekapitulasi kepuasan mahasiswa terhadap aspek reliability, yaitu:

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00-1,79	Sangat tidak puas	6	7%
1,80-2,59	Tidak puas	10	12%
2,60-3,39	Netral	18	21%
3,40-4,19	Puas	37	44%
4,20-5,00	Sangat puas	14	16%
Total		85	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap dimensi reliability. Hal ini dapat diketahui dari jumlah 37 (44%) responden menjawab puas. Sedangkan 14 (16%) responden menjawab sangat puas. Sedangkan yang menjawab dengan jawaban netral sebanyak 18 (21%) responden. Sedangkan yang menjawab tidak puas sebanyak 10 (12%) responden. Sedangkan sisanya responden yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 6 (7%) responden.

3. Responsiveness (Kepastian)

Berikut rekapitulasi kepuasan mahasiswa terhadap aspek Responsiveness, yaitu:

Tabel. 4.15
Kepuasan Terhadap Responsiveness

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00-1,79	Sangat tidak puas	1	1%
1,80-2,59	Tidak puas	3	4%
2,60-3,39	Netral	16	19%
3,40-4,19	Puas	38	45%
4,20-5,00	Sangat puas	27	32%
Total		85	100%

Sumber: data diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap dimensi responsiveness. Hal ini dapat diketahui dari jumlah 38 (45%) responden menjawab puas. Sedangkan 27 (32%) responden menjawab sangat puas. Sedangkan yang menjawab dengan jawaban netral sebanyak 16 (19%) responden. Sedangkan yang menjawab tidak puas sebanyak 3 (4%) responden. Sedangkan sisanya responden yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 1 (1%) responden.

4. Assurance (Kepastian)

Berikut rekapitulasi kepuasan mahasiswa terhadap aspek assurance, yaitu:

Tabel. 4.16
Kepuasan Terhadap Assurance

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00-1,79	Sangat tidak puas	6	7%
1,80-2,59	Tidak puas	10	12%
2,60-3,39	Netral	18	21%
3,40-4,19	Puas	37	44%
4,20-5,00	Sangat puas	14	16%
Total		85	100

Sumber: data diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap dimensi assurance. Hal ini dapat diketahui dari jumlah 37 (44%) responden menjawab puas. Sedangkan 14 (16%) responden menjawab sangat puas. Sedangkan yang menjawab dengan jawaban netral sebanyak 18 (21%) responden. Sedangkan yang menjawab tidak puas sebanyak 10 (12%) responden. Sedangkan sisanya responden yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 6 (7%) responden.

5. Emphaty (Empati)

Berikut rekapitulasi kepuasan mahasiswa terhadap aspek *emphaty*, yaitu:

Tabel. 4.7
Kepuasan Terhadap Emphaty

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00-1,79	Sangat tidak puas	2	2%
1,80-2,59	Tidak puas	4	5%
2,60-3,39	Netral	11	12%
3,40-4,19	Puas	38	45%
4,20-5,00	Sangat puas	31	36%
Total		85	100%

Sumber: data diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap dimensi emphaty. Hal ini dapat diketahui dari jumlah 38 (45%) responden menjawab puas. Sedangkan 31 (36%) responden menjawab sangat puas. Sedangkan yang menjawab dengan jawaban netral sebanyak 11 (12%) responden. Sedangkan yang menjawab tidak puas sebanyak 4 (5%) responden. Sedangkan sisanya responden yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 2 (2%) responden.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis *product moment*. Sebelum melakukan perhitungan analisis *product moment*, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terlebih dahulu yang berupa uji normalitas dan uji linieritas sebagai syarat dalam penggunaan *analisis product moment*.

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	18496,685	39	474,274	4,696	,000
		Linearity	11355,468	1	11355,468	112,443	,000
		Deviation from Linearity	7141,217	38	187,927	1,861	,023
	Within Groups		4544,492	45	100,989		
	Total		23041,176	84			

3. Uji Korelasi

Berdasarkan pada hasil perhitungan uji korelasional *person product moment* dengan bantuan aplikasi SPSS 22 *for windows* didapatkan hubungan sebesar 0,702 dan signifikasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa pada jurusan Manajemen di Universitas M. Hasyim. Latif Sepanjang Taman Sidoarjo.

Tabel 4.20

3. Uji Korelasi

Berdasarkan pada hasil perhitungan uji korelasional *person product moment* dengan bantuan aplikasi SPSS 22 *for windows* didapatkan hubungan sebesar 0,702 dan signifikasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa pada jurusan Manajemen di Universitas M. Hasyim. Latif Sepanjang Taman Sidoarjo.

Tabel 4.20

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Mahasiswa
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,702**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	85	85
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	,702**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	85	85

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil perhitungan uji korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa didapatkan hubungan positif yang signifikan antara kedua variabel tersebut yaitu 0,702 dan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,005$). Artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan akademik

Ada beberapa kemungkinan alasan yang menyebabkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa bisa memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Pertama, yaitu pada umumnya mahasiswa sudah menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan umaha sudah memenuhi standar dari keinginan mahasiswa. Kedua, sebagian lagi mahasiswa menganggap bahwa pada dasarnya kelas eksekutif adalah kelas yang memiliki pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan kelas ekonomi dan bisnis sehingga mereka merasakan nyaman dengan situasi atau kondisi atau yang dapat membuat mereka merasa puas. Ketiga, sebagian besar mahasiswa merasakan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan telah meningkatkan kepuasan mereka.

“untuk saat ini ruang perkuliahan juga belum begitu nyaman terkadang cukup panas walaupun sudah menggunakan AC. Untuk kebersihan sendiri saya rasa mungkin masih perlu perhatian khusus, lebih utama toilet yang dimana saya nilai masih sangat buruk dan jauh dari kata bersih. Apakah kesadaran mahasiswanya tidak menjaga kebersihan ataukah memang tidak dibersihkan saya pun tidak tahu, namun hal yang demikian ini wajib diperhatikan karena hal yang demikian dapat mengganggu kenyamanan mahasiswa dalam menuntut ilmu.”

109

Untuk menghitung skor ideal dari variabel kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut $5 \times 36 \times 85 = 15.300$. yang artinya 5 merupakan skor tertinggi, 36 merupakan jumlah item instrument, dan 85 merupakan jumlah responden. Sedangkan untuk skor ideal variabel kepuasan mahasiswa adalah 12.030, sehingga kualitas pelayanan mendapatkan nilai 78,62% atau dibulatkan menjadi 79% (skor soal: skor ideal x 100%). Jika dilihat dari kriteria hasil perhitungan prosentase, maka nilai ideal kualitas pelayanan 79% termasuk dalam kategori sangat kuat, karena hal ini berada pada interval 0,60 -0,799.

111

BAB V

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo, peneliti dapat menyimpulkan beberapa dari hasil penelitian diatas, yaitu:

- a. Kualitas pelayanan akademik dan administratif di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo, menunjukkan bahwa sudah baik dan sudah berjalan dengan baik yang dilakukan oleh seluruh staf. Dari hasil analisis data kualitas pelayanan akademik dan administratif dapat diketahui bahwa nilai kualitas pelayanan akademik dan administratif adalah sebesar 80% yang mana masuk dalam kategori sangat kuat, karena hal ini berada pada interval 0,80-1,00.
- b. Kepuasan mahasiswa mahasiswa, sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan meskipun sedikit dari mereka masih ada keluhan. Dari hasil analisis data kepuasan mahasiswa dapat diketahui bahwa nilai kepuasan mahasiswa adalah sebesar 79% yang mana masuk dalam kategori kuat, karena hal ini berada pada interval 0,60-0,799.
- c. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo berdasarkan teori dan hasil hitung analisis data mendapatkan nilai *person coorellation* 0,72 dengan cara membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Yang mana menggunakan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%. Berdasarkan hasil penelitian diatas dan uraian

an maka semakin rendah pula kepuasan mahasiswa. Begitu sebaliknya, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa maka semakin rendah pula kepuasan mahasiswa. Keputusan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, supaya pelayanan akademik di ITS perlu dilakukan berbagai upaya oleh pihak-pihak yang terkait. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik di ITS, disarankan kepada pegawai untuk memperhatikan beberapa hal berikut ini:

- Melengkapi peralatan pembelajaran yang kurang.
- Dilakukan penataan gedung dengan baik dan modern.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, supaya pelayanan akademik dan administrasi perlu dilakukan berbagai upaya oleh pihak-pihak terkait, yaitu:

a. Bagi kampus

Untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan administrasi diumaha, disarankan kepada pegawai untuk memperhatikan hal-hal sebagai berikut: Melengkapi peralatan pembelajaran yang kurang memadai, Hendaknya dilakukan penataan gedung dengan baik dan menjaga kebersihan lingkungan.

b. Bagi peneliti

Mengingat keterbatasan dalam penelitian ini dapat lebih dikembangkan variabel-variabel lain yang diluar variabel yang telah digunakan didalam penelelitian ini.

c. Sebaiknya pada penelitian selanjutnya menggunakan data dengan periode

yang lebih panjang dan sesuai dengan kondisi pada saat ini, sehingga data yang digunakan lebih aktual.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2009. *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan; Fokus Pada Mutu Dan Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Bharata, Atep Adya. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bungin, M.Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Komunikasi Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Danim, Sudarwan. 2003. *Agenda Pembaharuan Sistem Pendidikan* Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Daryanto, dan Ismanto Setyabudi. 2014 . *Konsumen Dan Pelayanan Prima* Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto, M. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Daryanto. 1997. *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*. Surabaya: Apollo.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Handyaningrat. 1992. *Kebudayaan Mentalitas Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE-UGM.
- Helena Alves & Mario Raposo. 26-29 August 2007. “*The Influence Of University Image In Student’s Expectations, Satisfaction, And Loyalty*”. Journal. Annual EAIN Forum, Innsbruck, Austria.
- Herabudin. 2009. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Indrajit, R.Eko, dan R.Djokopronoto. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Andi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Jakarta; KEMENPAN).
- Kottler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. Jakarta: Prenhallindo.

